

*I Sistemi bibliotecari d'Ateneo - Roma, 18.02.2010*



 POLITECNICO DI MILANO



Costruire un sistema bibliotecario performante: tra vincoli e scelte strategiche, fattori critici di successo e funzioni innovative

*Luca Bardi, Dirigente Area Ricerca e Sistemi Documentali Politecnico di Milano*



a partire dal caso specifico dei servizi bibliotecari di ateneo del politecnico di milano (e tenendo conto di altre esperienze in sistemi bibliotecari accademici) l'intervento intende:

- proporre un possibile modello di sviluppo, atipico ma replicabile, per lo sviluppo di un sistema bibliotecario (incentrato su una dinamica fornitore (sba) cliente (strutture periferiche))
- evidenziare i possibili fattori critici di successo generalizzabili anche a sistemi con vincoli e scelte strategiche diverse;
- suggerire una riflessione sulle funzioni innovative con cui i sistemi bibliotecari possono contribuire a creare valore per i propri atenei.



1. I servizi bibliotecari al Politecnico di Milano
2. Un modello di sba
3. Fattori critici di successo
4. Innovare o creare valore?
5. Conclusioni



# 1. I servizi bibliotecari PoliMi

4

L'Ateneo:

35.000 studenti; 1.400 docenti; 1.200 tecnici-amm.vi; 16 dipartimenti; 3 discipline fondamentali

I Servizi Bibliotecari:

- Lo SBA: Biblioteche “centrali” (4 + 1)
- Biblioteche di polo/sede regionale (5)
- Biblioteche di dip.to (16 )

Tendono a  
13  
strutture  
fisiche



# I servizi bibliotecari PoliMi: i numeri oggi

5

<b>(dati 2009)</b>	<b>SBA*</b>	<b>Dip.ti</b>	<b>Totale</b>
<b>Numero biblioteche</b>	<b>10</b>	<b>16*</b>	<b>26</b>
<b>Numero totale monografie</b>	<b>378.000</b>	<b>160.000</b>	<b>538.000</b>
<b>Inventari M anno</b>	<b>8.145</b>	<b>3.776</b>	<b>11.921</b>
<b>N. periodici cartacei correnti</b>	<b>2.005</b>	<b>869</b>	<b>2.874</b>
<b>N. periodici elettronici</b>			<b>5.418</b>
<b>N. e-books</b>			<b>5.737</b>
<b>N. banche dati</b>			<b>69</b>
<b>N. addetti fte</b>	<b>49</b>	<b>25</b>	<b>74</b>
<b>N. prestiti anno (tutti i tipi)</b>	<b>267.876</b>	<b>10.337</b>	<b>278.213</b>
<b>Giorni di ritardo restituzione prestiti</b>			<b>268.000</b>
<b>Spesa annua per cartaceo</b>	<b>€ 224.150</b>	<b>€ 445.574</b>	<b>€ 669.724</b>
<b>Spesa annua per elettronico</b>	<b>€ 908.544</b>	<b>€ 451.003</b>	<b>€ 1.359.547</b>
<b>Spesa tot. Elettronico+ cartaceo</b>	<b>€ 1.132.694</b>	<b>€ 896.577</b>	<b>€ 2.029.271</b>
<b>Autofinanziamento (fotoc.; multe; tessere) (previsione 2010)</b>			<b>€ 50.000,00</b>



# 1. I servizi bibliotecari PoliMi

6

Le tecnologie (un mix di “make or buy?”):

- SOL (dal 2008)
- Metalib-sfx (polisearch) (dal 2005)
- Applicazioni fatte in casa:
  - portale risorse elettroniche;
  - e-ref;
  - dbase web per MIS;
- RFID: 3M (3 biblioteche) ed Omnisint/Nedap (1 biblioteca)
- A breve:
  - D-Space per tesi di laurea
  - Applicazione per sistema reclami



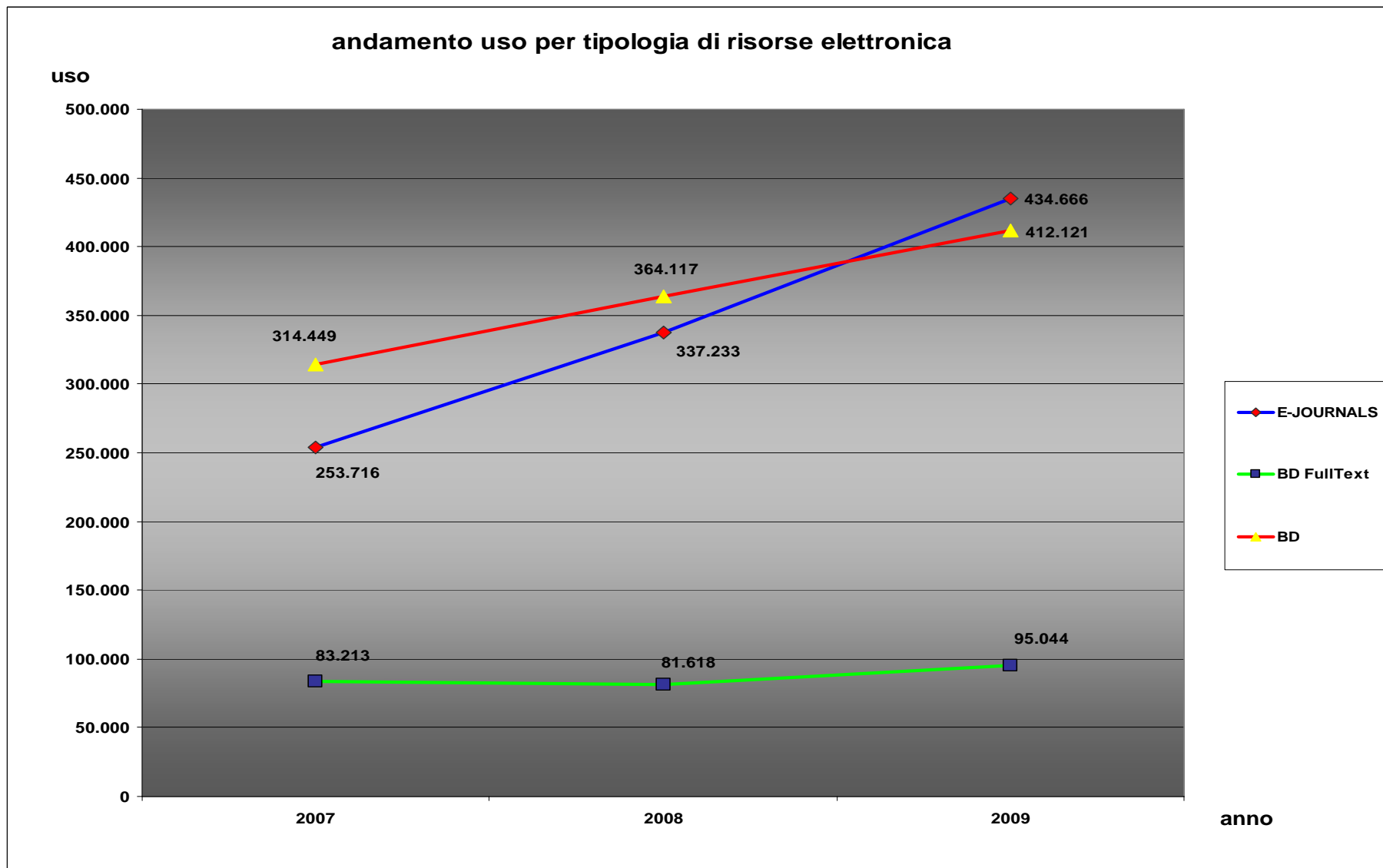
Alcune caratteristiche rilevanti

- Nuove strutture o ristrutturazioni
- “Liberalizzazione” massiccia collezioni (nello sba)
- Servizi online (in particolare le RE, a forte uso)
- Rfid in estensione (attualmente sulle due maggiori biblio + 2 poli) di n° installazioni e di utilizzo
- Sistema tariffe sba (con registratori di cassa)
- L’ascolto degli utenti: indagine customer (periodica) e sistema reclami (continuo)
- Estensione orari apertura (serale e domenicale) selettiva
- Progetto tesi on-line
- SBA inserito in un segmento organizzativo più ampio (in AC) - traino



# Rapporto utilizzo risorse elettroniche – 2007-2009

8







Tendenze:

- obiettivo generale: migliorare efficienza dei servizi
- integrazione e accorpamento (aggregazione fisica se possibile e se condivisa; livelli diversi di adesione alla integrazione organizzativa)
- Nel 2009: sforzo specifico deduplicazione collezioni e su formazione utenza
- apertura internazionale (servizi ma anche confronto)
- integrazione nelle biblioteche di altre “funzioni” (es: archivi)



Il “modello” oggi (dopo 6+ anni di evoluzione):

- coerente con la politica di ateneo di distinguere gestione/indirizzo
- un sistema atipico: sba non include i dip.ti; li supporta ed offre servizi
- forte centralizzazione all'interno dello sba
- nessuna regolamentazione (solo carta servizi e procedure)
- nessun organo collegiale “politico” (di indirizzo) (“comitatologia” no grazie!)
- un presidente (nominato dal rettore) con una funzione definita
- ruolo cruciale dei “middle-managers” (preferibilmente user oriented) e creazione di alcune funzioni centrali/trasversali (es: formazione utenza)
- nessuna coercizione verso le strutture periferiche (relazione sba-dip.ti basata su una logica di mercato: offerta (da sba) di servizi e domanda (da dip.ti) di servizi su base volontaria (con un sistema di incentivi moderato))

Funziona? Oggettivamente sì, percettivamente sì!



### 3. Fattori critici di successo

11

Esogeni (rispetto al sistema):

- una strategia di ateneo chiara e definita
- un forte commitment della direzione accademica
- prospettive di risorse scarse

Endogeni (rispetto al sistema)

- una funzione dedicata al monitoraggio (dell'interno)
- la volontà di confrontarsi con esterno (benchmarking)
- la credibilità della direzione/coordinamento
- una volontà incrollabile e continua nel tempo di cambiare (pure a velocità adattabili);
- nei ruoli chiave di supporto collaboratori che garantiscono applicazione del cambiamento
- capacità di individuare ambiti discreti di miglioramento e di “aggrederli”
- capacità di dimostrare che i soldi per i servizi bibliotecari sono ben investiti
- ascolto attivo dell'utente



Per “creare” valore con/nei servizi bibliotecari si devono:

1) soddisfare bisogni 2) a costi limitati o inferiori 3) con innovazione.

A titolo di esempio

- un repository istituzionale (open access)?
- una casa editrice?
- supporto e presidio della anagrafe della ricerca
- supporto alla valutazione della ricerca
- centrali di committenza (fallimento consip – difficoltà consorzi versus successo aggregazioni inter-ateneo)
- apertura domenicale biblioteca
- progetto tesi on-line
- publishing support

4) E poi saperlo dimostrare “pubblicamente” (dati e comunicazione/promozione)



- Il modello sba polimi è atipico
- Non è un modello teorico ex ante ma nasce nella pratica
- Complessivamente funziona (= miglioramento nel tempo della efficienza; dimostrata efficacia, anche percepita) nel contesto specifico
- Criticità?
- Potrebbe essere replicato integralmente? Forse sì, ma con esiti non facilmente preventivabili
- Singole caratteristiche del modello ritengo potrebbero essere adottate con beneficio anche in contesti diversi
- Quello che può essere adottabile è il metodo:
  - poca o nessuna enfasi su modello ex ante
  - costruire nella pratica su miglioramenti concreti: partire dai bisogni.... ascoltare gli utenti, ma decide chi ha la responsabilità di gestire